

Servicios del Museo

Exposición permanente

La exposición permanente presenta cinco áreas temáticas (*El conocimiento de América, La realidad de América, La sociedad, La religión y La comunicación*) que buscan promover el interés por el conocimiento de la diversidad cultural y social americana.

La presentación de las colecciones se pretende desarrollar conforme a los principios de interactividad, conocimiento experimental, accesibilidad y sostenibilidad.

Exposiciones temporales

Como complemento a la exposición permanente, el Museo programa anualmente exposiciones temporales que pueden ser de producción propia o en colaboración con otras instituciones con el objetivo de difundir sus colecciones, reflejar los avances en la investigación y abrir nuevos debates para la reflexión in torno al patrimonio americano.

Actividades culturales y educativas

El Museo programa a lo largo del año diversas actividades culturales como: conferencias, seminarios y jornadas, actividades de artes escénicas (música, danza y teatro) y actividades extraordinarias con motivo de hechos relevantes y otras efemérides. También se ofrecen actividades educativas como: visitas/talleres para escolares y familias, visitas guiadas para grupos culturales, escuelas de verano y Navidad. Cuenta con un equipo de mediación cultural que ofrece visitas comentadas de carácter temático y contenido transversal o sobre la colección permanente que profundizan en los diferentes aspectos de nuestras colecciones.

Biblioteca

La biblioteca es de acceso público previa petición de cita a través del correo electrónico biblioteca.mamerica@cultura.gob.es. Dispone de un catálogo online accesible desde la web de la Red de Bibliotecas de Museos (BIMUS) o desde la web del Museo, donde se detalla la normativa de acceso.

Archivo

El archivo conserva la documentación relacionada con la gestión de las colecciones del Museo desde su creación hasta nuestros días, además de una amplia variedad de fondos documentales relacionados con el continente americano.

Consulta de fondos museísticos y documentales

El Museo facilitará el acceso a las colecciones a los investigadores y especialistas, previa solicitud remitida al centro. Parte de los fondos museísticos y documentales está accesible en el catálogo de la Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES).

Publicaciones

El Museo, con el objetivo de difundir su actividad en todos los ámbitos, impulsa una serie de publicaciones: *Guía breve, Anales del Museo de América*, catálogos de las colecciones y de las exposiciones temporales, actas de encuentros y jornadas especializadas y folletos informativos.

Tienda y librería

El Museo cuenta con un espacio destinado a tienda y librería en el que se pueden adquirir catálogos y publicaciones científicas y divulgativas, así como distintos objetos y recuerdos relacionados con las colecciones del Museo.

Página web

En ella se ofrece: información sobre la visita y los servicios ofrecidos por el Museo; actividades culturales y educativas; acceso al catálogo en línea de sus colecciones; proyectos de investigación; acceso a redes sociales y canal YouTube del Museo, espacio interactivo y publicaciones.

Cesión de espacios

Espacios como la sala de exposiciones temporales, el salón de actos y la sala de conferencias pueden cederse para actividades de carácter cultural tales como conciertos, reportajes fotográficos, periodísticos y cinematográficos,

actuaciones teatrales, ciclos de conferencias, reuniones, etc. Para ello se han de abonar las tasas previstas en la legislación vigente.

Derechos específicos de los usuarios

Los usuarios del Museo tienen, entre otros, los derechos específicos a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por el personal del Museo.
- Ser informados de los requisitos y condiciones en que se realiza la visita.
- Disponer de unas condiciones adecuadas de seguridad e higiene.
- Acceder gratuitamente o con tarifa reducida cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- Elegir en todo momento si se comunican con la Administración para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Compromisos de calidad

- Poner a disposición del visitante en formato digital en la página web del Museo todos los días del año planos-guía en español, inglés y francés sobre el contenido e itinerario de la visita a la exposición.
- Informar mensualmente de la programación de las actividades culturales y didácticas del Museo a través de las pantallas informativas ubicadas en el centro, por correo electrónico (previa solicitud y consentimiento), a través de la página web del Museo y de sus redes sociales.
- Realizar, al menos, tres exposiciones temporales al año.
- Realizar, al menos, ciento treinta talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas al año, de producción propia o en colaboración con otras instituciones.
- Realizar, como mínimo, ciento treinta visitas guiadas al año dirigidas a diferentes colectivos entre las cuales al menos una de ellas sea para personas con necesidades educativas especiales.
- Contestar a las peticiones de visitas guiadas para grupos en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción en el Museo, previa solicitud con al menos quince días hábiles de antelación.
- Responder, en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción en el Museo, a las peticiones de los investigadores para consultar los bienes museísticos y documentales y a las solicitudes de reproducción de fondos.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo inferior a dieciocho días hábiles desde su recepción en el Museo.

Indicadores del nivel de calidad

El Museo evaluará anualmente la calidad de sus servicios, teniendo en cuenta el número de:

- Días de disponibilidad de planos-guía en formato digital en la página web del museo y porcentaje sobre el total en cada uno de los idiomas: español, inglés, francés.
- Meses en los que se ha informado de la programación de las actividades culturales y didácticas del Museo a través de las pantallas informativas ubicadas en el centro, por correo electrónico (previa solicitud y consentimiento), a través de la página web del Museo y de sus redes sociales.
- Exposiciones temporales realizadas al año.
- Talleres u otras actividades culturales, educativas o didácticas realizadas anualmente, de producción propia o en colaboración con otras instituciones.
- Visitas guiadas realizadas al año dirigidas a diferentes colectivos y número de las realizadas para personas con necesidades educativas especiales.
- Peticiones de visitas guiadas para grupos contestadas en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción en el Museo, soli-

citadas con al menos quince días hábiles de antelación y porcentaje sobre el total.

- Peticiones de los investigadores para consultar los bienes museísticos y documentales y solicitudes de reproducción de fondos respondidas en un plazo máximo de cinco días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.
- Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a dieciocho días hábiles desde su recepción en el Museo y porcentaje sobre el total.

Medidas de subsanación

Los usuarios que consideren que el Museo ha incumplido los compromisos asumidos en esta carta, podrán dirigir un escrito o reclamación a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

En caso de incumplimiento, la Dirección del Museo, responsable de la carta de servicios, dirigirá carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

Participación de los usuarios

Los usuarios del Museo podrán participar en la mejora de la prestación de los servicios a través de:

- La formulación de quejas y sugerencias que considere oportunas, conforme a lo previsto en esta carta de servicios.
- Escritos dirigidos bien a la Dirección del Museo, bien al departamento de Difusión y Comunicación (Museo de América, Avenida de Reyes Católicos, 6. 28040 Madrid).
- La cumplimentación de los cuestionarios de satisfacción que el Museo presente a sus visitantes.

Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del servicio, según lo establecido en el RD 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- De forma presencial en el Museo, en los registros de la Administración General del Estado y en los lugares previstos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Por correo postal, mediante envío a la Dirección del Museo (Avenida de los Reyes Católicos, 6. 28040 Madrid).
- Por correo electrónico a: museo.america@cultura.gob.es
- A través de la sede electrónica del Ministerio de Cultura: Quejas, Sugerencias y Felicitaciones dirigidas a los Servicios Centrales, Archivos y Museos del Ministerio de Cultura, para lo que se requiere tener firma electrónica.

Identificación y fines del Museo

El Museo de América es un museo de titularidad estatal y gestión directa del Ministerio de Cultura, que depende orgánicamente de la Dirección General de Patrimonio Cultural y Bellas Artes a través de la Subdirección General de Museos Estatales.

El núcleo fundacional de las colecciones del Museo de América lo constituyen las antiguas colecciones de arqueología y etnografía americanas del Museo Arqueológico Nacional, que a su vez habían formado parte del Real Gabinete de Historia Natural de Carlos III. A ellas se han ido sumando donaciones, depósitos y adquisiciones de nuevos bienes culturales.

La temática de estas colecciones abarca un dilatado periodo desde la prehistoria americana hasta la actualidad, con especial énfasis en la arqueología precolombina, la etnografía y el arte virreinal.

La finalidad del Museo es la conservación, estudio y documentación de sus colecciones y la difusión de la diversidad cultural del continente americano, a través de la exposición permanente y de la organización de actividades que faciliten la comprensión y la valoración de las dinámicas culturales americanas colaborando en el diálogo intercultural. Al mismo tiempo, desarrolla la actividad propia de su función como centro internacional de información y conocimiento del patrimonio americano. El Museo también establece relaciones de colaboración, tanto técnicas como científicas y culturales, con instituciones similares en otros países.

Normativa reguladora

- Decreto de 19 de abril de 1941, por el que se crea el Museo de América.
- Real Decreto 682/1993, de 7 de mayo (BOE del 27), por el que se reorganiza el Museo de América.
- Ley 16/1985, de 25 de junio (BOE del 29), de Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto 620/1987, de 10 de abril (BOE del 13), por el que se aprueba el Reglamento de Museos de Titularidad Estatal y del Sistema Español de Museos.
- Orden del Ministerio de Presidencia, de 18 de enero de 2000 (BOE del 26), por la que se establecen las tarifas de los servicios o actividades sujetos a la tasa por utilización de espacios en museos y otras instituciones culturales del Ministerio de Educación y Cultura.
- Orden CUL/1077/2011, de 25 de abril (BOE del 29), por la que se fijan los precios públicos de determinados servicios prestados por los órganos centrales del Ministerio de Cultura.
- Orden ECD/868/2015, de 5 de mayo (BOE del 13), por la que se regula la visita pública a los museos de titularidad estatal adscritos y gestionados por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y por el Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música.

Información Complementaria

Horarios

- De visita
 - Martes, miércoles, viernes y sábados: de 9:30 a 15:00 h.
 - Jueves: de 9:30 a 19:00 h (apertura continuada).
 - Domingos y festivos: de 10:00 a 15:00 h.
 - De atención al público:
 - Oficina: de lunes a viernes de 9:00 a 14:30 h.
 - Cerrado
 - Todos los lunes del año; 1 y 6 de enero; 1 de mayo; 24, 25 y 31 de diciembre y un festivo local.
- La taquilla cierra 15 minutos antes de la hora de cierre del Museo y se inicia también la evacuación de los visitantes en las salas.

Precios

- Tarifa general: 3,00 euros.
- Tarifa reducida: 1,50 euros.
- Acceso gratuito.
 - Domingos durante todo el horario de apertura y jueves a partir de las 14:00 h.
 - Asimismo, será gratuito el día 18 de abril (Día Internacional de los Monumentos y Sitios), 18 de mayo (Día Internacional de los Museos), 12 de octubre (Fiesta Nacional de España) y 6 de diciembre (Día de la Constitución Española).

Dirección

Museo de América
Avda. Reyes Católicos, 6
28040 Madrid
(Junto al Faro de Moncloa)

Teléfono

(+34) 915 439 437

Fax

(+34) 915 446 742

Correo electrónico

museo.america@cultura.gob.es

Página web

- Museo de América
<http://www.museoamerica.es>
- Red Digital de Colecciones de Museos de España (CERES)
<http://ceres.mcu.es>
- Sede electrónica del Ministerio de Cultura
<https://cultura.sede.gob.es>

Acceso

Acceso a la exposición permanente, temporal y sala de conferencias: puerta principal del edificio del Museo.
Acceso a las oficinas, talleres de restauración, salón de actos y biblioteca: puerta lateral, a la izquierda de la principal.

Cómo llegar

- Autobuses: Líneas 1, 12, 16, 44, 46, 61, 62, 82, 83, 132, 138, 133, 160, 161, 162 y Circular 1 y 2, N21.
- Metro: Moncloa (salida Isaac Peral): líneas 3 y 6, circular; Islas Filipinas (salida Gaztambide): línea 7.
- Aparcamiento: De uso exclusivo para personal del Museo (de lunes a viernes) y de acceso libre para el público los fines de semana, al participar en actividades del Museo.
- BiciMad: Bicicletas – BICIMAD www.bicimad.com, estaciones cercanas en:
 - Paseo de Moret n.º 2 (estación n.º 110)
 - Calle Arcipreste de Hita n.º 12 (estación n.º 111)
 - Calle Cea Bermúdez n.º 59 (estación n.º 128)
 - Calle General Ampudia n.º 2 (estación n.º 203)

Accesibilidad

Rampas de acceso, ascensores, aseos adaptados, bucles magnéticos y materiales de difusión en formato de lectura fácil.

Carta de servicios

2024-2027

Museo de América



* La unidad responsable de la carta de servicios es la Dirección del Museo.

Edita: © Ministerio de Cultura. Secretaría General Técnica. Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones. NIPO: 190-24-069-3



MUSEO DE AMÉRICA

